



I Encontro Internacional de Língua Portuguesa e Relações Lusófonas

L U S O C O N F
2018

LIVRO DE RESUMOS

Editores:

Carla Araújo
Carlos Teixeira
Cecília Falcão
Lídia Machado dos Santos
Paula Odete Fernandes
Vitor Gonçalves

[View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk](#)

provided by Biblioteca Digital do IPB

powered by  COBE

Instituto Politécnico de Bragança
novembro de 2018

Ficha Técnica

Título

LUSOCONF2018

I Encontro Internacional de Língua Portuguesa e Relações Lusófonas: livro de resumos

Editores

Carla Araújo

Carlos Teixeira

Cecília Falcão

Lídia Machado dos Santos

Paula Odete Fernandes

Vitor Gonçalves

Capa

António Meireles e Vitor Gonçalves

Edição

Instituto Politécnico de Bragança

Campus de Santa Apolónia

5300-253 Bragança

Portugal

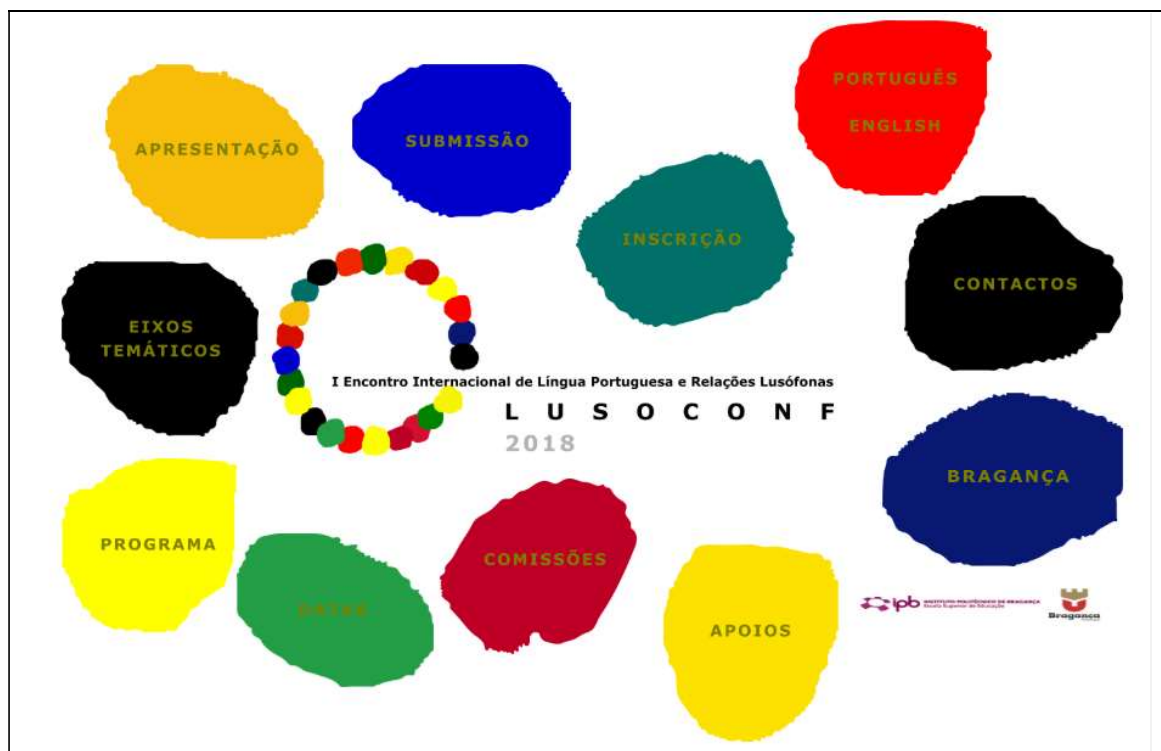
Data de edição: novembro de 2018

ISBN: 978-972-745-249-1

Handle: <http://hdl.handle.net/10198/16632>

URL: www.lusoconf.ipb.pt

Email: lusoconf@ipb.pt



Satisfação e lealdade dos turistas: ilha do Sal, Santiago, Boavista e São Vicente

Helícia Katlene Lima Vieira¹, Paula Odete Fernandes²
heliciaviera@hotmail.com, pof@ipb.pt

¹*Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal*

²*UNIAG; Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal*

Resumo

Devido ao peso que o Turismo acarreta para o arquipélago, sendo este o sector assumido como prioritário e um fator de desenvolvimento económico para o país, uma vez que representa cerca de 20% do PIB do país, é caracterizado como a principal fonte de rendimento do arquipélago. Neste contexto, o principal objetivo do presente estudo assenta em analisar a Satisfação e a Lealdade dos Turistas que se deslocaram às ilhas do Sal, Santiago, Boavista e São Vicente, pertencentes ao arquipélago de Cabo Verde. Para tal, recorreu-se a uma investigação quantitativa recolhendo os dados através de um inquérito por questionário aplicado a 412 turistas. Os resultados obtidos permitiram concluir que os turistas se encontram, de uma forma global, muito satisfeitos com a ilha, com a qualidade da ilha como destino de férias, com a qualidade da ilha enquanto destino de férias tendo em conta o último destino e a simpatia das pessoas. Embora com uma satisfação mais baixa, os turistas mostraram-se satisfeitos com a segurança, as condições ambientais, a qualidade de vida e o lazer proporcionados nas ilhas da Boavista, Sal, São Vicente e Santiago. Ainda, pôde observar-se que os turistas que se deslocaram ao arquipélago encontram-se globalmente satisfeitos, existem evidências estatísticas significativas para afirmar que os turistas são leais, como também existe uma relação direta e positiva entre a satisfação e a lealdade. Confirmou-se uma relação direta e positiva entre os itens da satisfação e a satisfação global e entre os itens da lealdade e a lealdade global. Verificou-se a existência de diferenças por ilha relativamente ao grau de satisfação e à lealdade.

Palavras-Chave: turismo, turistas, Cabo Verde, satisfação, lealdade.